



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

# Métodos alternativos de judicialización. Gestión del conflicto: la mediación

Autor

**Ibón Adiego Berdejo**

Director

**Luis M. Vilas Buendía**

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2020



## RESUMEN

En el presente documento se realiza una aproximación al conflicto y se desarrolla la mediación en el contexto de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. En la segunda parte del trabajo se realizan una serie de reflexiones acerca de la mediación desde la perspectiva del trabajo social, por un lado se analiza el perfil del trabajador social como mediador, y por otra parte se describe la necesidad de la mediación como parte de las intervenciones del trabajo social, desde cinco asignaturas del Grado universitario de Trabajo Social.

**Palabras clave:** Mediación, Conflicto, Trabajo Social, Intervención, Método Alternativo de Resolución de Conflictos.

## ABSTRACT:

*In this document an approach to the conflict is made and mediation is developed in the context of Alternative Methods of Conflict Resolution. In the second part of this work a series of reflections on mediation from the perspective of social work are made, on the one hand, the profile of the social worker as mediator is analyzed and on the other hand describes the need for mediation as part of social work interventions, starting with five subjects from the University Degree in Social Work.*

**Keywords:** *Mediation, conflict, social work, intervention, alternative method of conflict resolution.*

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	5
APROXIMACIÓN AL CONFLICTO Y A LA MEDIACIÓN .....	6
MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, LA MEDIACIÓN. ....	9
ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA MEDIACIÓN: .....	11
ESCUELAS Y TEORÍAS DEL CONFLICTO .....	13
REFLEXIONES ENTORNO A LA MEDIACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL .....	16
Propuesta de introducción de la mediación en algunas asignaturas del Grado de Trabajo Social.....	22
Asignatura Trabajo Social con Individuos y Familias: .....	22
Asignatura Habilidades Sociales y de la Comunicación & Habilidades de la comunicación en Trabajo Social.....	26
Asignatura Trabajo Social con Comunidades .....	28
Asignaturas de la rama de sociología: Estructura Social, Sociología general y Procesos sociales .....	30
Asignatura Trabajo social en el ámbito de la justicia .....	31
Conclusiones.....	32
Bibliografía.....	33

## INTRODUCCIÓN

Con el presente Trabajo Fin de Grado se pretende dar a conocer la importancia y beneficios que presenta la mediación, entender que es posible cambiar nuestra forma de pensar sin ejercer la violencia en la resolución de conflictos y el papel que desarrolla el trabajo social en este contexto.

Las personas estamos inmersas en conflictos a causa de nuestra vida social y forma relacional. Los conflictos se desarrollan en las diferentes esferas de nuestra vida, ejemplo de ello es el plano familiar, económico, las relaciones de pareja o amistad etc.

Actualmente en nuestra sociedad la resolución de conflictos de forma violenta continúa siendo una opción al alza, por ello en el presente trabajo se propone la mediación como método satisfactorio y no violento para la resolución de conflictos.

En el trabajo se desarrolla por un lado una aproximación al conflicto y a los métodos alternativos de resolución de conflictos, haciendo especial referencia a la mediación, de forma teórica. Por otra parte el trabajo se centra en una serie de reflexiones acerca de la mediación desde la perspectiva del Trabajo Social. En esta segunda parte del trabajo se justifica la capacidad del trabajador social para ejercer la figura del mediador a nivel formal por la formación y competencias que se adquieren para ejercer dicha profesión, y las habilidades que caracterizan a los trabajadores sociales que son muchas de ellas compartidas con las habilidades y aptitudes que debe tener un buen mediador. En esta segunda parte del Trabajo Fin de Grado se analizan algunos puntos en común de la mediación y el Trabajo Social.

En la última parte del trabajo se realiza un recorrido por el Grado en Trabajo Social impartido por la Universidad de Zaragoza, para detectar el grado de implicación de la mediación como competencia en algunas de sus asignaturas que he considerado que deberían implementar la mediación como parte de la programación de la asignatura.

## APROXIMACIÓN AL CONFLICTO Y A LA MEDIACIÓN

Personas y sociedades tenemos una serie de necesidades que satisfacer, tal como indica Maslow (citado por González-Capitel, 2001) existe una jerarquización de necesidades siendo básicas las de supervivencia (agua, alimentos, descanso), seguido de necesidades de protección y seguridad, mientras que las necesidades psicológicas, relacionales y afectivas... se encuentran en niveles superiores.

En el caso de no poder satisfacer estas necesidades básicas difícilmente sobreviviríamos, para poder satisfacerlas el cerebro cuenta con mecanismos de orden psicobiológico que guían a una acción orientada hacia la consecución de la satisfacción de las necesidades.

Siguiendo a Vinyamata (2014), además de las necesidades de supervivencia, también debemos recalcar aquellas que nos vinculan al cuerpo social, de categoría afectiva y cooperativa, junto a la necesidad de libertad y la transcendencia, que nos permiten un desarrollo integral.

Los miedos causados por la insatisfacción de las necesidades varían de una sociedad a otra, por ejemplo las sociedades modernas y desarrolladas económicamente no tendrán miedo al hambre, sino a la ausencia de empleo o la pérdida de este.

Nuestras necesidades no están reducidas a la alimentación y al techo, abarcan entre otras los controles de la salud y por tanto el acceso a esta por medio de prestaciones sanitarias, la seguridad frente a los delitos, y por ende la protección jurídica y policial, también necesidades relacionadas con el descanso, el acceso a la educación que nos permitirá puestos cualificados y como consecuencia un mejor status...

Según Vinyamata (2014) el miedo actúa como estímulo en el aviso de la necesidad de satisfacción de las necesidades, como alarma. La consecución de nuestros objetivos significará la bajada de la sensación de temor.

El proceso encadenado Necesidad-Miedo-Acción nos presenta el funcionamiento básico, el origen de los conflictos, a partir de aquí podemos conocer el porqué de los conflictos y por tanto desarrollar sistemas para reducir los costos negativos de algunos de los conflictos aprovechando nuestras capacidades ante dificultades y urgencias ante las necesidades.

Según Sara Horowitz los conflictos se originan por:

- Diferentes valores o creencias.
- Diferentes definiciones de la situación, incluyendo la valoración que las partes hacen de su propio vínculo o en relación con aquella.
- Competencia.
- Escasez de recursos.

(Citado en Manual de mediación. 2001, pág. 26-27)

Los conflictos son reconocidos en todas las actividades realizadas por los hombres y las mujeres, a lo largo de los diferentes momentos históricos y en la diversidad social. El conflicto es el resultado de las relaciones sociales tanto personales como colectivas.

A continuación expongo diferentes definiciones de conflicto, según diferentes teóricos:

- Según Pruitt y Dubin (1986): "conflicto significa la percepción de una divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspirantes actuales no pueden satisfacerse simultáneamente o conjuntamente" (citado en Manual de mediación, 2001, pág. 23).
- Según Vinyamata (2014) el Conflicto: "es la lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes" (pág. 288).
- Siguiendo a González-Capitel (2001) podemos afirmar: "en todos los conflictos encontramos que para una o ambas partes los intereses son divergentes, aunque está no sea la realidad, tanto en casos individuales, Estados, empresas, grupos y organizaciones" (pág.24).
- Según Serrano, G y Rodríguez, D(1993): definimos conflicto como "fenómeno resultante de la propia dinámica social que surge cuando dos o más partes pretenden alcanzar objetivos que perciben como contradictorios, es decir, el conflicto es considerado como algo natural de los grupos y organizaciones". (Citado en La mediación un instrumento de conciliación, 2010, pág. 364).

Todas ellas hacen referencia a la necesidad de dos o más partes, y a la divergencia de intereses u objetivos.

Resumiendo, se puede destacar como las definiciones muestran gran semejanza y, a su vez, se complementan.

Es importante el matiz que desarrollan los autores en las definiciones de "creencia" o "percepciones", de manera que para que haya conflicto bastará con la creencia, y no tendrá que ser una realidad la imposibilidad de consecución de intereses de ambas partes.

La definición más acertada desde mi punto de vista, es la elaborada por Serrano, G Y Rodríguez, D (1993) ya que incluye el conflicto como un fenómeno de las relaciones sociales, ya que sin ellas no habría conflictos entre las partes.

Una vez analizado el concepto de conflicto, continúo la descripción del conflicto a través de su tipología, en función del lugar que ocupa el conflicto dentro de la escalada del conflicto siguiendo a Vázquez de Castro y Estancona (2016) encontramos:

- Conflicto latente: caracterizado por la ausencia explícita de los actores del conflicto en sus posiciones en torno a un evento o situación específica. En estos conflictos adquiere importancia la prevención de mismo, como una herramienta.
- Conflicto manifiesto: Los actores hacen explícitas sus posiciones divergentes en relación a una situación específica o evento. En este caso se procede a la resolución del conflicto ya que el conflicto se ha desatado. Es un conflicto declarado y comentado.
- Conflicto institucionalizado: entendido por conflicto institucionalizado aquel cuyas partes muestran en torno a una situación específica permanente o evento, los intereses divergentes de forma constante, siendo la tensión un factor habitual. En este caso hablamos de conflicto como un factor estructural imposibilitando la evasión del mismo. Cuando hablamos de conflictos institucionalizados, la resolución resulta compleja.

Según Vinyamata (2014) tanto a nivel individual como colectivo los seres humanos estamos inmersos en conflictos, las crisis y la violencia nos afectan directamente en términos de salud y convivencia. "En el ámbito social representan guerras de todo tipo, criminalidad e inseguridad, lo que significa que en vez de ser lugares donde vivir en libertad y plenitud, son lugares donde vivir puede resultar peligroso, difícil y

precario. La historia de la humanidad puede ser escrita como en buena parte como la historia de sus conflictos, como la constante búsqueda de paz y seguridad.” (pág.12)

Gran parte de nuestros esfuerzos se han enfocado, a la búsqueda del aprendizaje de la manera de resolver conflictos, garantizar nuestra seguridad y vivir en paz.

La vida en sociedad nos genera conflictos en multitud de ámbitos, un ejemplo de ello es el área económica y productiva, la economía criminal supera un 20% de la economía mundial, es decir narcotráfico, prostitución forzosa, comercio de las personas para la esclavitud, armamento... En este ámbito se debería incluir también la generación de crisis cuyos objetivos son la obtención de beneficios, la corrupción, el espionaje al que somos sometidos los ciudadanos por parte del gobierno...

Otros conflictos que vivimos día a día, lo son la violencia de género, el mal trato a niñas y niños, personas mayores, personas discapacitadas... un ejemplo de ello son la gran cantidad de casos de violencia de género tal y como nos muestra el Sistema VioGén<sup>1</sup> según su informe de febrero de 2020, que recoge un total de 585168 casos.

Vinyamata (2014) destaca lo poco hemos avanzado en la supresión de la violencia y en la implantación de métodos de resolución de conflictos, los conflictos siguen terminando en un sistema judicial de gran coste, complejo y cuyo cometido podemos acusar de poco eficaz.

En diversas ocasiones el sistema actual de justicia es empleado como sistema de venganza por medio de la represión de la libertad personal así como a las minorías sociales. Los medios de comunicación desempeñan un papel crucial ya que diseminan el miedo y el odio por parte de ciertos colectivos con el fin de manipular y reprimir.

“En ocasiones el sistema judicial se transforma en una práctica de violencia legalizada destinada a producir perjuicios, limitar la libertad o impedir la participación democrática más que hacer justicia y resolver conflictos” (pág.14).

De nosotros depende vivir en estado de guerra o en búsqueda de la paz, muchos conflictos se generan por nuestras pautas de pensamiento, en mitos aceptados por la sociedad y certezas construidas por el impulso del miedo.

Una parcela de la conflictología<sup>2</sup>, es intervenir y resolver los conflictos viviendo en paz, hallando una manera de pensar y de sentir pacíficamente. Por el contrario como se dictaba líneas anteriores, nuestras sociedades normalmente actúan por medio de actitudes y formas de conducta violentas, expresadas de multitud de formas: engañando, golpeando, reprimiendo, difundiendo rumores, limitando la libertad... finalmente estas conductas se responden con reacciones también violentas, cuya finalidad es la de dominar, eliminar aquella persona que nos está agrediendo. Si pensamos que la violencia se combate con más violencia desarrollaremos un círculo vicioso, que llevará a que esta nunca acabe.

Como explica Vinyamata (2014) en España las agresiones físicas y psicológicas entre hombres y mujeres que tienen una relación sentimental, son calificadas como violencia machista, y la respuesta impuesta por el

---

<sup>1</sup> Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género

<sup>2</sup> Ciencia disciplinaria y transversal dedicada al estudio del conflicto, sus causas y formas de resolución desde la no violencia.



sistema se encuentra en la fuerza judicial, no mediante procesos basados en conocimiento científico acerca de la violencia y la resolución del conflicto.

La capacidad de intervenir de forma no violenta en conflictos que si presentan violencia posee años de tradición e historia a la par que fundamentos filosóficos y científicos, con fundamentos más fuertes que los que presentan los partidarios del uso de la guerra y la violencia para superar los problemas que se hayan en la convivencia y las relaciones sociales.

La guerra y la acción represiva sistemática de muchos cuerpos de seguridad representan grandes inconvenientes. Detrás de estos usos violentos encontramos intereses económicos, políticos invertidos en tecnología violenta y destructiva, de la misma manera la seguridad se entiende también mediante formas de dominio y el uso de la fuerza.

La conflictología trata de explicar los orígenes y causas de los conflictos, la no violencia, y busca soluciones para resolver las causas, la violencia la podemos describir como cara e irracional, reactiva y como técnica para tratar solo los síntomas.

La mediación nace en este contexto de conflictos violentos procurando una cultura del diálogo y la paz en relaciones personales, tratando que no sean los profesionales del ámbito judicial quienes sean la base de resolución de dificultades comunicativas entre las parejas.

Desde la conflictología se ponen en marcha soluciones no violentas a los problemas de convivencia y a las relaciones no satisfactorias de pareja.

Es posible vivir en paz con nosotros mismos y con nuestro entorno mediante la resolución de conflictos basados en técnicas, habilidades y procedimientos no violentos en el camino de la solución con calma y serenidad.

Vinyamata (2014) informa sobre los orígenes de la conflictología, “Los orígenes de la conflictología se localizaron en los esfuerzos realizados de comprensión de la paz y los conflictos por autores desde los fundamentos espirituales desarrollados por los cuáqueros” (pág.14).

Entre los más influyentes se puede destacar a Gandhi en sus aportaciones a la no violencia, el movimiento pacifista en su cometido por abolir la guerra y la cultura de paz que engloban los hábitos y actitudes sociales basadas en la no violencia y convivencia pacífica desempeñada por la ciudadanía. Las culturas de la paz se basan en el apoyo mutuo, el altruismo, un mundo sin temor, la cooperación, así como los métodos pacíficos en la solución de conflictos, como la Conciliación o la Mediación que se desarrollará en apartados posteriores.

## **METODOS ALTERNATIVOS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS, LA MEDIACIÓN.**

Warren E. Burger fue Presidente del Tribunal Supremo y Constitucional federal de EEUU, en una de sus citas más señaladas afirma: “El sistema procesal es demasiado costoso, doloroso, destructivo e ineficaz para personas verdaderamente civilizadas”. Realmente todos los sistemas procesales tienen carencias y por ello muchos procesalistas piensan que este sistema es un sistema en crisis.

Siguiendo a Vinyamata (2014) podemos afirmar, la ineficacia de los sistemas tradicionales en la resolución de conflictos, ya que estos los prorrogan o los reprimen y las leyes y las normas realizan la acción de contener y castigar.

Desde la conflictología no se juzga, no se sanciona ya que está únicamente posee un efecto inhibitor, a diferencia de otros sistemas de resolución de conflictos desde este ámbito todos los conflictos pueden resolverse si contamos con los recursos y los medios que son necesarios.

En las intervenciones para ayudar a restablecer la paz es necesario realizarlas no como contrincante sino desde la no implicación con las razones originarias del conflicto.

A continuación se exponen algunas de las técnicas más utilizadas para gestión de conflictos este conjunto es conocido como Gestión Alternativa de Conflictos (GAC), Resolución Alternativa de Disputas (ADR), o Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), según Vinyamata (2014):

- El arbitraje: “Acto mediante el cual se solventa una reclamación, de desacuerdo o disputa que las partes se ven incapaces de establecer una solución aceptada mutuamente. Eficaz en los conflictos comerciales. Es la acción de discernimiento y de regulación de conflictos sobre la base de una normativa preestablecida que prevé la capacidad de arbitrar de una persona o institución determinada y constituida con esa finalidad. La acción arbitral se limita aplicar las normas fijadas por la autoridad competente. Procura la neutralidad y la corrección desde la presión disuasoria que representa la aplicación de sanciones o la transferencia a las autoridades judiciales competentes” (pag.282).
- Conciliación:” Acto o proceso ecléctico mediante el cual se establece, mediante acuerdos o no, un cambio de actitud que permite pasar de la confrontación a la colaboración que permite restablecer una relación positiva que se ha visto afectada por la existencia de un conflicto. El concepto guarda una relación con el término Reconciliación, cuando el proceso seguido ha necesitado de un esfuerzo todavía superior en el orden ético y psicológico, mediante la conciliación puede decirse que los conflictos específicos pueden darse por solucionados, por concluidos, a diferencia de los simples acuerdos que poseen un carácter eventual y transitorio”(pag.287).
- Negociación: “Proceso bilateral o multilateral mediante el cual las partes representadas difieren en sus intereses y se muestran favorables a intentar hallar un acuerdo o compromiso a través de las capacidades comunicativas”. (pag.297). Las Negociaciones no siempre son pacíficas y a diferencia de la mediación, esta técnica no cuenta con una tercera persona neutral en el proceso y las partes no siempre se encuentran en conflicto.

A continuación procedo a mostrar diferentes definiciones del método de resolución de conflictos sobre el que se centra mi trabajo, la mediación:

- Según Vinyamata(2014) podemos definir mediación: “Método que intenta superar el carácter binario de las disputas a través de procesos comunicativos en los cuales se utilizan técnicas asertivas no dirigistas y se pretende llegar acuerdos como finalización de situaciones conflictuales que compete resolver únicamente a los actores del conflicto y no al mediador. En este sentido se diferencia del arbitraje y se asemeja a la mayor parte de métodos utilizados en conflictología” (pag.296).
- Según Andreu Peláez la mediación es: “un método de resolución de conflicto. Se entiende como un procedimiento ordenado y sistemático de acciones, que tiene la finalidad de que las partes implicadas en un conflicto, sean los propios protagonistas en el análisis del mismo y en la búsqueda

de opciones que les ayuden a superarlo. Esto se realiza con la ayuda de un tercero, que es un mediador”

- Siguiendo a González-Capitel (2001) definimos mediación como: “procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral ayuda a las partes a negociar mutuamente para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas” (pag.21).
  - La Ley estatal 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles define la mediación en su artículo 1. Concepto. Se entiende por mediación aquel medio de resolución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por si mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.
- Este concepto se toma claramente de definición de la mediación según Directiva 2008/52/CE. (Citada en Prácticum Mediación. 2016, pág.65, 66).

En base a las definiciones de mediación voy a elaborar una definición, tomando los aspectos más relevantes y que considero más importantes así como la terminología que me resulta más clara para comprender el concepto de mediación.

Entendemos la mediación como un método de resolución de conflictos, en el que dos o más partes de manera voluntaria buscan llegar a una solución equilibrada y justa, teniendo en cuenta sus necesidades e intereses con la ayuda de un mediador.

La definición elaborada tiene en cuenta la metodología basada en el Modelo Harvard, que facilita el acceso a la negociación de las partes.

#### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA MEDIACIÓN:

A lo largo de la historia el conflicto ha sido inherente a los hombres y mujeres, independientemente de la cultura, sociedad, contexto social... siendo el conflicto una constante en el comportamiento humano.

El ser humano como consecuencia, implementará una serie de estrategias, organismos colectivos, y figuras de autoridad que coexistirán con el ordenamiento jurídico-administrativo superior e institucionalizado, planteándose como una opción a este. Estos procedimientos y órganos para la resolución de conflicto suelen ser de índole local y comunitaria (en muchas ocasiones guardarán semejanza con la mediación moderna).

A continuación se exponen ejemplos de mediación tradicionales que nos muestran como ha existido desde épocas remotas y en sociedades muy diversas tanto a nivel temporo-espacial, como a nivel cultural.

En 1611 encontramos las primeras referencias bibliográficas, el lexicógrafo Sebastián de Covarrubias Horozco (2006:1262) en su texto “tesoro de la lengua castellana o española” cita al “Medianero” para referirse “aquel que se pone de por medio para componer diferencias” (Citado por Corzón Pereira, 2010, pág. 4) termino equiparable al de mediador.

En el Diccionario de Autoridades de 1734 data la siguiente definición de mediación: “La interposición de alguno que pretende componer o reconciliar a otros que están entre sí discordes, o conseguir alguna cosa para otro” (Citado por Corzón Pereira, 2010, pág.4).

Durante el siglo XIII encontramos en Murcia el “consejo de hombres buenos”, semejante a lo que ocurre en Valencia con el “Tribunal de aguas de Valencia”, como formas alternativas de gestión del conflicto.

Fenández Riquelme apunta: “En España encontramos testimonios de una primera reglamentación de la tradición mediadora, en las juntas vecinales los Gremios medievales y las Hermandades agrarias y rurales”. (Citado por Corzón Pereira, 2010, pág.5).

La constitución de 1812 española, conocida popularmente como La Pepa, en el artículo 282, señalaba que “El alcalde de cada pueblo ejercerá en él el oficio de conciliador, y el que tenga que demandar por negocios civiles o por injurias, deberá presentarse a él con este objeto”.

Desde la edad media el medio rural gallego, encontramos la figura del “Bo Home” personalidad semejante a los “hombres buenos”, respetada por la comunidad y entendida como un líder carismático basado en valores morales, conocimientos y atributos recogidos en su persona y con cierta autoridad, que entre otras actividades realizaban la de conciliación entre vecinos.

Otro ejemplo que cabe resaltar es el de Perú, donde encontramos los “HILAKATA”, J.Luis Ayala (citado por Corzón Pereira, 2010, pág. 5) los describe: “[...] era la persona más caracterizada para desempeñar el cambio, administraba justicia, velaba por la armonía y el bienestar de los comunitarios, ser Jilataca es ser envarado, muy distinguido y respetado, por su parte demostraba austeridad, honorabilidad, rectitud, honradez, al dejar el cargo era el hombre distinguido llamado pasmura”.

En algunas ocasiones, estas figuras autoritarias en lo moral y los organismos colectivos en los cuales determinadas sociedades delegan su voluntad para llegar a un acuerdo en una situación de conflicto, son herramientas que continúan latentes con el paso del tiempo, hasta que una nueva estructura económica y social no es capaz de gestionarlos. Este es el caso de la “Ronda Campesina” en Perú, que surge en un contexto de corrupción gubernamental, dando respuesta al aumento del robo de ganado. La “Ronda Campesina”, choca con los principios legales peruanos, estigmatizándola y considerándola posteriormente como ilegal, por enfrentarse a estos.

La justicia Rondeña emana directamente del ordenamiento comunitario andino, basado en el Ama sua, ama quella, ama llulla (no robes, no seas ocioso, no mientas) valores que tenían que tener los “mediadores” para desempeñar esta función.

Los palabreros de la Guajira Colombiana también cobran un gran papel en la mediación como método en de resolución de conflictos en Colombia y Venezuela entre sus clanes y las personas de su comunidad.

La “Ronda Campesina” ejerce un importante papel para preservar el orden en zonas con escasez de recursos, donde hay un gran número de población analfabeta y en zonas de difícil acceso, donde no siempre pueden resolver los conflictos dentro de un marco reglado del Estado.

Si damos el salto al continente Africano encontramos un contexto multicultural donde conviven diferentes etnias. Los conflictos son resueltos sin necesidad de acudir a la intersección del Estado, siendo las figuras de máxima importancia en este ámbito el Consejo de ancianos que tiene como líder el “Ruvichá”.

En China desde hace cientos de años la mitigación del conflicto se desempeña atendiendo a preceptos filosóficos morales.

En la Roma Clásica el “Pater Familias” cumple el perfil de mediador tradicional (amparado por el Derecho Romano).

Tras recorrer la mediación tradicional, por diferentes continentes ponemos el punto de inflexión en el devenir de la Mediación en la Revolución Industrial, momento histórico en el que se puede considerar nace el Movimiento de resolución alternativa de conflictos.

El descontento de los obreros y los conflictos ocasionados en el sector fabril será el “el caldo de cultivo” para que se defina la figura más semejante a la actual del mediador. Sin embargo hasta mediados del siglo XX no se institucionalizara y profesionalizará.

Como pionera en servicios de mediación encontramos a Estados Unidos, en 1947 se funda el Servicio Federal de Conciliación y Mediación en el ámbito laboral.

Debido al gran número de solicitudes de divorcio y separaciones en EEUU a mediados de 1960 surge el Departamento de Conciliación del Tribunal de Familia encabezado por voluntarios con el fin de no saturar el sistema judicial y ofrecer una alternativa a la gestión del conflicto, al mismo tiempo se incorporaron voluntarios mediadores en juicios de causas menores por el carácter prometedor de la mediación, continuando actualmente esta práctica en Norteamérica.

Paralelamente a la Mediación Familiar, se van formando otras especialidades en el campo de la mediación en EEUU, como es el caso de la Mediación intercultural ya que los flujos migratorios son elevados.

Es de gran interés el caso de Florida ya que es pionera en el desarrollo de proyectos innovadores en Mediación, alberga el primer Centro de Resolución de Conflictos entre ciudadanos (Condado de Dade en 1975), el primer Programa de Mediación (Condado de Broward, 1976), y el primer Centro de Resolución de Conflictos (1988), como hace referencia Fernández Riquelme (citado por Corzón Pereira, 2010).

Canadá redactará hacia el 1972 el primer código deontológico de la disciplina siendo fruto del Servicio de Mediación Familiar de Ontario. Influencia directa del ejemplo canadiense serán Bélgica y Francia que cuenta con una ley de mediación (1995).

La institucionalización de la Mediación en España se llevará a cabo en la década de los 80, momento en el que se aprueba la ley del divorcio, con el colapso que generará en el sistema judicial, al igual que ocurre en EEUU. El País Vasco será la primera CCAA que cuente con un Servicio de Mediación (San Sebastián 1988) conocido como “Servicio de Mediación a la Familia”, junto a este servicio, se desarrollará también un sistema de Mediación Laboral que opera en caso de conflicto entre empresarios y sindicatos (1984).

Gran Bretaña desarrollará un modelo similar al americano, la Mediación Familiar se desarrollará desde 1984.

En Latinoamérica resaltan Argentina y Paraguay, en Argentina se pone en marcha un en los 90 un proyecto experimental y en 1995, se promulga una ley que impone la mediación prejudicial.

En los últimos años se observa como La Mediación se va forjando poco a poco como disciplina y como se va instaurando en el ámbito institucional.

## **ESCUELAS Y TEORIAS DEL CONFLICTO**

Existen diferentes categorizaciones en torno al estudio de las escuelas y teorías del conflicto, a continuación expongo la clasificación expuesta por Vilas (2017), basada en 3 escuelas:

- Método-modelo “Harvard”.
- Método-modelo “Circular Narrativo”.
- Método-modelo “Escuela transformativa”.

#### **Método-modelo “Harvard”:**

Este modelo se define también como negociación según principios o negociación con base a los méritos y sus principales exponentes son Roger Fisher y William Ury.

El conflicto en este modelo surge como consecuencia de una divergencia de opiniones, las partes deben colaborar de forma colaborativa para poder eliminarlo y resolver el mismo. Permitiremos que afloren las emociones.

Para conseguir los beneficios de la mediación se deben seguir los siguientes pasos:

- 1- Las personas tienen que ser guiadas para separarse del problema.
- 2- Debemos centrarnos en los intereses y no en las posiciones.
- 3- Debemos crear un abanico de posibilidades antes de actuar.
- 4- Hay que insistir en que el resultado se basa en un criterio objetivo.

Este modelo nos permite trabajar en las situaciones donde el poder es asimétrico y entiende la comunicación en un sentido lineal (debido al desacuerdo surge el conflicto, sin tener en cuenta el contexto). Permite que la consecución de soluciones de forma rápida.

Este modelo nos permite soluciones justas y más equilibradas para las partes ya que se tienen en cuenta las necesidades, reforzando las relaciones y ejerciendo en cierto modo de carácter terapéutico. El éxito se alcanza cuando llegamos al punto nuclear es decir llegamos al acuerdo, la mejor alternativa un acuerdo negociado (MANN).

#### **MÉTODO - MODELO “CIRCULAR-NARRATIVO”**

Podemos destacar como principales exponentes a Sara Cobb y Marines Suares. Este modelo se denomina circular porque parte de una concepción circular de la comunicación.

Parte del axioma de que es imposible no comunicar entre los seres humanos, siguiendo el modelo sistémico pone atención a la posición que ocupa el individuo dentro de un sistema (familia, grupo de amigos...) para poder comprender al individuo dentro de sus sistemas (meso, exo, macrosistema) ,con sus consiguientes interrelaciones.

Comprende el conflicto como un proceso mental que surge de la observación escogido por el individuo, mediante este puede reconducir y crear diversos procesos mentales a través de la comunicación. La metodología se encuentra enfocada a la reflexión y al cambio del sistema comunicativo.

Marines Suares establece como principales características de este método las siguientes:

- Se potencia el aumento de las diferencias, con el fin de que se manifiesten y se amplíen hasta un determinado punto para que el sistema no se desintegre. Cuando las personas llegan a la mediación se encuentran en una posición rígida, que es la que provoca, en parte, las disputas. En el proceso se intenta provocar una alteración del sistema. El solo hecho de entrar un nuevo input (el mediador, o las cuestiones que se plantean) va a provocar cambios en el propio sistema.

- Importancia de la legitimización de las personas, construcción de un nuevo relato para que los individuos parte de la disputa puedan ser legitimados.
- Cambio de significado. El mediador guiará en la búsqueda de un nuevo estilo comunicacional, como la reflexión, capacitación... generando una interacción diferente entre las partes del conflicto. Se puede cambiar el enfoque generando una narración positiva von el objeto de conseguir diferentes puntos de vista que conduzcan a la consecución de acuerdos.
- (Re) Creación y/o surgimiento de contextos nuevos, generando nuevas perspectivas sobre el conflicto en los implicados. El mediador parte del axioma de la imposibilidad de no comunicar y se centra en el contenido de las relaciones.

Para esta metodología lo importante es mejorar las relaciones interpersonales construyendo historias alternativas.

### **ESCUELA TRANSFORMATIVA**

En la escuela transformativa encontramos como principales exponentes a Bush y Folger. Tiene un enfoque sociológico y la metodología está centrada en la transformación del conflicto, las relaciones, los individuos y provocar cambios sociales.

Entiende que el conflicto es inherente al ser humano, que requiere soluciones inherentes al mismo con potencial humano.

Tiene que ver con la autoestima de las personas y la manera de afrontar sus vidas, su fin es conseguir la revalorización que “se alcanza cuando las partes en disputa realizan la experiencia de una conciencia más sólida de su propia valía personal y de su propia capacidad para resolver las dificultades que afrontan, sean cuales fueran las restricciones internas “; se consigue de determinadas formas:

Los conflictos son oportunidades de crecimiento y transformación moral en dos direcciones: Fortalecimiento del yo Superación de los límites del yo para relacionarnos con los otros/as.

“El objetivo de la mediación transformativa no es el acuerdo sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Se centran en las relaciones humanas para fomentar el crecimiento moral, promover la revalorización y el reconocimiento de cada persona. Un conflicto enfrenta a cada parte con un desafío, una dificultad o una adversidad que debe ser resuelta. Este desafío propone a las partes la oportunidad de aclarar sus propias necesidades y sus valores, los elementos que les provocan insatisfacción y los que le provocan satisfacción. También les permite fortalecer sus recursos para manejar sentimientos fundamentales, así como los asuntos relacionales. Pero hay más, les obliga a enfrentarse con la otra u otras partes en conflicto, que sostiene un punto de vista opuesto. Este encuentro propone a cada parte la oportunidad de reconocer las perspectivas ajenas. (Muñoz & Ramos, 2010, pág. 47)”.

Los objetivos de la mediación transformadora son:

- Mejora de las partes, potenciación de su evolución.
- Los efectos más importantes que la mediación puede producir son la revalorización y el reconocimiento:

Una parte se encuentra revalorizada en mediación cuando:

Metas: conocemos metas e interesen y su importancia.

Alternativas: hay toma de conciencia del abanico de opciones.

Reconocimiento

En los conflictos nos sentimos atacados, amenazados... el reconocimiento hace referencia a la voluntad de ser más empáticos, asertivos a la situación de la otra parte.

## **REFLEXIONES ENTORNO A LA MEDIACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL**

En el marco teórico se exponían las concepciones sociales acerca del conflicto, como la forma de entender los problemas y resolverlos es un asunto social y cultural, que depende de nuestra socialización y el aprendizaje desde nuestras primeras etapas evolutivas acerca de cómo gestionar los conflictos.

Cornelius y Faire (1995) en su libro “Tu ganas, yo gano, todos podemos ganar” nos muestran los beneficios sociales de una gestión alternativa del conflicto, realizando un cambio en el paradigma del campo del conflicto.

En la resolución de conflictos, no necesariamente tiene que haber un perdedor y un vencedor, no siempre una de las partes tiene que asumir la derrota, el conflicto no tiene que ser entendido como una competición.

Los conflictos pueden ser entendidos como una oportunidad, donde ambas partes pueden ganar, se puede resolver el conflicto de forma equilibrada. De nosotros dependerá entender el conflicto como algo positivo o negativo.

A la hora de resolver los conflictos, debemos atender a las necesidades, y temores de las partes, sin centrar nuestra atención únicamente en nuestras inquietudes, trabajando algunas técnicas como la escucha activa, la asertividad, la empatía, el respeto hacia los demás...

Desde esta perspectiva ambas partes encuentran una solución, ambas partes ganan y la resolución del conflicto se basa en un beneficio mutuo.

Para comprender el enfoque se necesita una visión más global, no podemos recurrir únicamente a nuestras necesidades.

A día de hoy una parte significativa de la sociedad, todavía piensa que la naturaleza humana está arraigada al enfoque donde una parte debe de ganar y otra perder, conciben la vida como una competencia despiadada y la guerra como consecuencia natural. Necesitamos perspectivas más amplias para considerar todos los elementos que componen la paz mundial, seguir el movimiento de la cultura de la paz, tener fe en la verdad y la justicia, ampliar nuestra perspectiva y ampliar nuestra perspectiva enfocándola al enfoque donde ambas partes pueden ganar.

La corriente desde la que nace esta gestión del conflicto, está muy relacionada con las bases de la disciplina del Trabajo social.



Atendiendo al Código ético de la Federación internacional de trabajadores sociales podemos definir la disciplina: “El trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de Derechos Humanos y Justicia Social son fundamentales para el trabajo social”. (FITS, 2000)

Basándonos en esta definición, entendemos que entre las competencias del trabajador social, se encuentra la resolución de problemas para promover el bienestar. Desde el trabajo social el usuario es entendido como un agente activo no como un objeto, por lo que en la resolución de problemas al igual que en la técnica de mediación tendremos en cuenta sus necesidades, temores e inquietudes a la hora de resolver conflictos.

Ante el conflicto, los trabajadores sociales analizan la situación de forma neutral y objetiva para analizar y comprender los orígenes del mismo, personalizando cada resolución y adaptándose a cada circunstancia, transformando la situación en una oportunidad y un amplio abanico de respuestas, en el que el protagonista es el usuario.

Algunas leyes autonómicas realizan el reconocimiento específico del trabajador social como mediador.

Según el Consejo General del Trabajo Social, el trabajador social tiene el valor añadido de la resolución de problemas de forma cotidiana, es por ello que los trabajadores sociales representan un perfil idóneo en la figura de mediador. Entre sus competencias se encuentra una fuerte base Psico-social y jurídica necesaria en el campo de la mediación.

La Federación Internacional de Trabajo Social reconoce la mediación como técnica en la intervención: los/as trabajadores/as sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece la mediación como un método efectivo para la práctica social (FITS, 2000).

El artículo 7 del Código Deontológico de Trabajo Social enumera los principios básicos de la profesión y los valores sobre los que asienta sus bases.

Los principios básicos son:

**Dignidad.** La persona humana, única e inviolable, tiene valor en sí misma con sus intereses y finalidades.

**Libertad.** La persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.

**Igualdad.** Cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus peculiaridades y diferencias.

**De los principios básicos de trabajo social, derivan los principios generales:**

**Respeto activo** a la persona, al grupo, o a la comunidad como centro de toda intervención profesional.

**Aceptación de la persona** en cuanto tal con sus singularidades y diferencias.

**Superación de categorizaciones** derivadas de esquemas prefijados.

**Ausencia de juicios de valor** sobre la persona así como sobre sus recursos, motivaciones y necesidades.

**Individualización** expresada en la necesidad de adecuar la intervención profesional a las particularidades específicas de cada persona, grupo o comunidad.

**Personalización** exige reconocer el valor del destinatario no como objeto sino como sujeto activo en el proceso de intervención con la intencionalidad de derechos y deberes.

**Promoción integral de la persona**, considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos circunstanciales. Supone superar visiones parciales, unilaterales así como integrar la intervención a través de la interprofesionalidad.

**Igualdad de oportunidades), de derechos, de equidad y de participación** desde la convicción de que cada persona tiene capacidades para una mayor calidad de vida.

**Solidaridad**, implicarse en el logro de una sociedad inclusiva, y la obligación de oponerse a las situaciones sociales que contribuyen a la exclusión, estigmatización o subyugación social.

**Justicia social** con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, dedicando su ejercicio profesional a ayudar a los individuos, grupos y comunidades en su desarrollo y a facilitar la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.

**Reconocimiento de derechos humanos y sociales** y su concreción en el ejercicio real de los mismos.

**Autonomía** ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los profesionales, sin coacciones externas.

**Autodeterminación** como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones.

**Responsabilidad y corresponsabilidad** con la persona usuaria, con todos los sujetos que participan en la intervención profesional y con las instituciones.

**Coherencia profesional** conociendo y respetando el proyecto y la normativa de la institución donde trabaja.

**Colaboración profesional** de manera activa, constructiva y solidaria en relación con los/las otros/as profesionales que participan en la intervención profesional con la persona usuaria. Del mismo modo en lo referente a la auto-organización de los/as profesionales del trabajo social en sus estructuras organizativas colegiales.

**Integridad** exige del profesional no abusar de la relación de confianza con la persona usuaria, reconocer los límites entre la vida personal y profesional, y no aprovecharse de su posición para obtener beneficios o ganancias personales.

Estos principios son extrapolados a las diferentes intervenciones realizadas desde la disciplina de Trabajo Social como el Trabajo social con grupos, trabajo social con comunidades y trabajo social con individuos y familias y sus diferentes técnicas metodológicas.

El Trabajo social y la mediación persiguen unos mismos principios y asientan sus bases en unos valores muy similares, el trabajo social desde sus intervenciones y la mediación en su aplicación como técnica en la resolución de conflictos.

Si establecemos una relación entre la mediación y el trabajo social, podemos llegar a varias conclusiones, ambos respetan la libertad de las personas, la mediación de forma concreta desde el principio de la voluntariedad de las partes que intervienen en el conflicto tal y como nos indica la ley 5/2012 de mediación en Asuntos civiles y mercantiles, Artículo 6.3 Voluntariedad y libre disposición: “Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo” (Citado por Vázquez de Castro, 2016, pág. 99). El Trabajo Social por su parte atiende al principio de la libertad de las personas entendiendo que los usuarios no pueden ser coaccionados ni tampoco podemos limitar sus decisiones, en relación a este

artículo, también guarda relación el principio de autodeterminación marcado por el Código Deontológico y de autonomía.

El principio de Igualdad recogido en el Código Deontológico de Trabajo Social, podemos afirmar que también es compartido.

La Ley 5/2012 de mediación en Asuntos civiles y mercantiles, en su artículo 7 nos redacta el principio de Imparcialidad “En el procedimiento de mediación se garantiza que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas”. (Citado por Vázquez de Castro, 2016 pág. 103).

Desde el Trabajo Social se respeta la diversidad social y se trabaja con las personas en igualdad de derechos y condiciones. En relación a este artículo también podemos relacionar el respecto activo.

El Artículo 8 nos habla sobre la neutralidad en mediación “Las actuaciones de mediación se desarrollan de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por si mismas un acuerdo de mediación, actuando el mediador de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.” (Citado por Vázquez de Castro, 2016 pág. 108).

Este principio de la mediación lo podemos relacionar desde el trabajo social, con el respeto hacia los diferentes valores y creencias. Entendiendo al sujeto como una persona activa que forma parte de su intervención y respetando la autodeterminación y la promoción integral de personal, como buenos profesionales no debemos caer en perspectivas paternalistas, debe ser el sujeto quien busque la solución empoderando sus capacidades y medios.

Según el Artículo 48 del Código Deontológico de Trabajo Social, “la confidencialidad constituye una obligación en la actuación del/la trabajador/a social y un derecho de la persona usuaria, y abarca a todas las informaciones que el/la profesional reciba en su intervención social por cualquier medio” (Consejo General del Trabajo Social, 2012). Este principio también queda recogido en el artículo 9 de la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

“El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende al mediador, que quedará protegido por el secreto profesional, a las instituciones de mediación y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento” (Citado por Vázquez de Castro, 2016 pág. 111-112).

La confidencialidad es un aspecto que debemos respetar, pues las personas nos transmiten información personal, conflictos personales, sus problemas, temores, necesidades...Por lo que esta información debe ser respetado y no difundida entre otros profesionales o nuestro entorno.

Como trabajadores sociales debemos defender la integridad física moral y emocional de los usuarios, evitando así daños morales a las personas que acudan a nosotros.

Para poder ejercer la figura de mediador debemos atender a lo establecido en la Ley 5/2012 de 6 de Julio “Estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación” (Citado por Vázquez de Castro, 2016, pág. 116).

El preámbulo de la ley 5/2012, ap.III nos indica de cualidades del mediador: “La actividad de mediación se despliega en múltiples ámbitos profesionales y sociales, requiriendo habilidades que en muchos casos

dependen de la propia naturaleza del conflicto. El mediador ha de tener, pues, una formación general que le permita desempeñar esa tarea y sobre todo ofrecer garantía inequívoca a las partes por responsabilidad civil en las que pudiese incurrir” (Citado por Vázquez de Castro, 2016 pág. 116).

Según la normativa Austriaca la figura del mediador debe ser desempeñada por psicólogos, abogados, notarios, jueces, maestros, y trabajadores sociales entre otros especializados en materia de mediación.

Trabajadores Sociales y mediadores resuelven conflictos en parcelas y campos de actuación similares.

La mediación se desarrolla en diferentes campos al igual que el trabajo social, pero la filosofía de ambas se dirige hacia la misma dirección en base a la justicia social, el respeto de las personas, dotar a los sujetos de herramientas en cuanto a sus necesidades y problemas siendo el sujeto un agente activo en el proceso.

Teresa Zamanillo define el objeto del trabajo social como: el malestar psicosocial y la génesis estructural del mismo junto a la vivencia personal de los individuos que sufren este malestar psicosocial:

La génesis estructural hace referencia a los problemas psicosociales, datos por falta de producción y desarrollo de oportunidades (pobreza, privación social y cultural, marginalidad, desviación social...)

- La vivencia personal tratando de ver cómo afectan las perturbaciones sociales (familiares, laborales...) al individuo que las sufre.

A lo largo del trabajo se ha expuesto que entre las funciones del trabajador social, tal y como contempla Teresa Zamanillo entre los objetos de la disciplina, se encuentran la resolución de problemas.

A lo largo del Grado Universitario de Trabajo Social en la Universidad de Zaragoza se dota de herramientas, conocimientos y competencias a los alumnos y alumnas del mismo para poder desarrollar la profesión de acuerdo a los principios de la profesión, las técnicas y la metodología de la misma.

En cuanto al conflicto y métodos ADR, se realiza una visión muy general se trabajan algunas técnicas como la negociación pero la mediación no es objeto de las competencias del Grado, a no ser que curses la optativa “Trabajo Social en el ámbito de la Mediación” ofrecida por la Universidad.

En relación a la mediación, la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo ofrece como estudios propios el Master de experto universitario en mediación, tal y como nos muestra el Proyecto de experto universitario (2016-2017): “El Experto Universitario en Mediación responde a la demanda de formación especializada en gestión de conflictos, mediación y métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC;ADR), basada en la adquisición de competencias generales y específicas que permitan el ejercicio y práctica profesional de una mediación de calidad, de acuerdo con la normativa comunitaria europea y la legislación, estatal y autonómica, española.”

La aprobación de la Ley 5/2012 de Mediación Civil y Mercantil y el desarrollo de la formación en el ámbito de la mediación, como es la ofrecida por el Máster de Experto Universitario en Mediación, ofrecen un aumento de la empleabilidad desde la especialización a los trabajadores sociales.

El artículo 40 del Código deontológico de trabajo social, ampara el uso de las técnicas de mediación, siempre y cuando se tenga formación y se cumpla con los requisitos para ello.

En nuestra labor profesional debemos adquirir la capacidad de resolver conflictos. Los conflictos a los que nos exponemos y con los que tendremos que trabajar, podrán ser entre profesional-usuario, entre profesionales o como mediadores informales en los procesos de intervención.

Desde la perspectiva del trabajador social como mediador informal, guiaremos al usuario en la resolución de sus conflictos que detectemos durante la fase de diagnóstico en nuestra intervención, esta técnica cobrará especial importancia en el trabajo social con familias y en el ámbito del trabajo social con personas drogodependientes.

Algunos de los beneficios de la mediación en el campo del trabajo social según varios autores (citados por Fernánde García y Ponce de León, 2012, pág.293) son:

- Es una técnica que permite ahorrar esfuerzos administrativos y económicos.
- Evita que aparezcan ganadores y perdedores.
- Aumenta la creatividad, la responsabilidad y el compromiso en la búsqueda de soluciones.
- Supone nuevos aprendizajes.
- No hay ganadores ni vencidos.
- Reduce la hostilidad.
- Mejora el ambiente familiar.
- Facilita la comunicación y el entendimiento.
- Reduce la tensión emocional en las relaciones familiares.
- Favorece los vínculos y el ejercicio de las responsabilidades.
- Es flexible y se puede amoldar a cualquier tipo de conflicto.

## Propuesta de introducción de la mediación en algunas asignaturas del Grado de Trabajo Social

A continuación se realiza una propuesta para el Programa de la titulación Universitaria Grado en Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza, donde se incorpora el estudio de la mediación en las diferentes asignaturas, teniendo en cuenta el programa ofertado durante el curso 2019-2020.

En las siguientes líneas, se realiza una reflexión acerca de la mediación tanto a nivel formal como informal atendiendo a los contenidos que podrían ser estudiados en las diferentes asignaturas del grado cuando proceda.

A pesar de que la mediación tiene cabida en gran parte de las asignaturas, solo me centraré en 5 asignaturas, englobando en una, las asignaturas de la rama de sociología. Para poder comprender la importancia de la mediación en el ámbito de intervención del trabajo social, desarrollo un análisis de los contenidos de las asignaturas del Grado de Trabajo Social y una aproximación a la mediación en función de los contenidos tratados en cada una de ellas. Las asignaturas que he escogido son aquellas que considero que la mediación debería ser estudiada de forma más detallada para poder garantizar un mayor éxito en nuestras intervenciones, a pesar de que la mediación desde las intervenciones con grupos también podrían ser exitosas, no he trabajado esta asignatura por la casi inexistencia actualmente de Trabajo Social con grupos. Las asignaturas escogidas son:

- Asignatura de Trabajo Social con individuos y familias.
- Asignatura de Habilidades Sociales y de la Comunicación.
- Asignatura de Trabajo Social con Comunidades.
- Asignaturas de la rama de Sociología: Estructura Social, Sociología General y Procesos Sociales.
- Asignatura optativa de Trabajo Social en el ámbito de la Justicia.

### Asignatura Trabajo Social con Individuos y Familias:

Pensadores del campo de las Ciencias Sociales como Le Play (1858), Rowntree (1910) o Richmond (1917), han sido pioneros en el estudio de la familia, como institución social.

Cuando nacemos, nuestra familia es el grupo con el que entramos en contacto por primera vez, y dentro del cual pasamos toda o casi toda nuestra vida.

Fernández García y Ponce de León (2012), describen la importancia de la familia en el proceso de la socialización y desarrollo de la personalidad, “se ocupa de la crianza y educación de los hijos, como la transmisión de valores éticos y sociales hábitos, costumbres, normas, roles, relaciones y expectativas tendentes a preservar la herencia cultural para generaciones venideras” (pág.18).

Según Donini (2005) La familia genera nuestra identidad y la matriz en el desarrollo psicosocial de los miembros de la misma. Esta institución es la encargada de satisfacer las necesidades afectivas y biológicas. (Citado por Fernández García y Ponce de León, 2012, pág.18).

A lo largo del ciclo vital ninguna familia se encuentra exenta de atravesar circunstancias o situaciones que conlleven vulnerabilidad y riesgo social.

Algunos ejemplos son el desempleo y situaciones de precariedad, la mala gestión económica, el hacinamiento, absentismo en el centro escolar, escaso nivel educativo, falta de desarrollo tanto afectivo como emocional entre los miembros, reiteradas faltas de respeto y conducta violenta entre los miembros....

Fernández García y Ponce De León (2012), describen como se resuelven estos problemas familiares en determinadas situaciones. Necesitan resolverse con el apoyo de profesionales de las diferentes instituciones por medio de recursos económicos, sociales, culturales o educativos, por medio de las metodologías profesionales y las diversas técnicas de las intervenciones sociales.

El Trabajo social con familias se desarrolla en familias con necesidades, problemas y conflictos entre los miembros, en coordinación entre distintas administraciones (justicia, educación, salud, servicios sociales...)

En cuanto a la atención de estas familias, las primeras demandas suelen producirse en el campo de trabajo social, donde se intenta resolver las diferentes problemáticas y conflictos de los miembros familiares involucrados en el proceso, actuando los trabajadores sociales como “el soporte técnico y administrativo en el que se apoyan las distintas áreas de los sistemas de protección social” (Fernández y Ponce de León, 2012, pág. 21).

Fernández y Ponce de León (2012) definen el Trabajo social con familias: “Proceso que se dirige a potenciar los recursos internos individuales y sociales de la familia, donde la participación activa de los integrantes en las acciones y en las estrategias diseñadas le facilitarán superar los efectos de la adversidad, de desarrollo de sus capacidades como un elemento indispensable para resolver sus problemas y mejorar su funcionamiento social” (pág.21)

La “cultura del acuerdo” poco a poco se va definiendo en diferentes sectores, los conflictos se resuelven de forma creciente mediante acuerdos y en materia familiar también se está comenzando a desarrollar.

La expectativa de vencer al otro, en vez de vencer el conflicto, se encuentra inmersa en el proceso jurídico, Vidueiros & Pereira (2010) ponen énfasis en este fenómeno. Las parejas tienden a posicionarse de forma radical, las sentencias judiciales no consiguen el acuerdo de las partes y en la mayor parte deben continuar tratándose como padres, en el ámbito legal la confrontación de las partes suele agrandar con el paso del tiempo ya que se enfrentan a un largo recorrido.

Cuando una pareja decide romper su relación, está se encuentra ante una decisión muy complicada, todo ello genera sufrimiento, frustración, engaño... y en función a la capacidad que tenga cada pareja para afrontar los problemas, podrán incrementar la escalada del conflicto. La realidad muestra como la vía judicial no es el mejor escenario para gestionar estas emociones.

Vidueiros & Pereira (2010) muestran como ha sido descrita la mediación familiar por diferentes autores:

- “Método que constituye puentes entre partes del conflicto”
- “Proceso creador de soluciones originales allí donde parecía que las puertas estaban cerradas”
- “Procedimiento mediante el cual las partes hacen un recorrido en el que redefinen un conflicto irresoluble como resoluble comprendiéndose a sí mismas como competentes para ello.” (pág. 100)

La mediación familiar en España corresponde a la iniciativa de cada Comunidad Autónoma, tal y como indica Vidueiros & Pereira (2010) “la Ley 15/2005 de 8 de julio, por la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil, la mediación familiar carecía de marco jurídico estatal”(pág.100)

Según Hidalgo (2010) se puede afirmar que la mediación aplicada a la institución familiar compone dos áreas de actuación, “La mediación familiar con posible extensión en atención administrativa, y otra área centrada en procesos de acoplamiento y ajuste familiar” (pág.149)

La mediación familiar sirve como Instrumento en la resolución de conflictos donde la familia no disponga de las capacidades para restablecer el equilibrio, lo catalogamos como instrumento familiar, porque será la familia quien llegue a los acuerdos que se conseguirán por sus destrezas.

Atendiendo a Hidalgo se puede afirmar que las dificultades de reorganización jerárquica se encuentran en todas etapas evolutivas familiares donde se integran desde el emparejamiento hasta el cuidado de los mayores.

A continuación describo las áreas de mediación familiar desde las que se puede trabajar atendiendo a lo establecido por Hidalgo:

### **1- Mediación centrada en la familia con posible extensión administrativa:**

La mediación se comparte con otras instancias sociales además de la familia, por lo que la figura del mediador contempla el conjunto de recursos administrativos que podrían continuar una vez que se hubieran realizado la elaboración y aceptación de pactos en la familia, como por ejemplo la administración de justicia en caso de divorcio matrimonial, o en caso de herencia la propiedad mercantil... o cualquier otro conflicto que requiera protocolo de atención familiar.

Dentro de esta área incorporamos:

- Mediación en la empresa familiar.
- En los procesos de separación matrimoniales.
- Conflictos tras separaciones familiares o divorcios.
- En procesos de Institucionalización o desinstitucionalización (método caucus).

### **2- Mediación centrada en los procesos de acoplamiento y ajuste familiar:**

Este área centra su atención en “la búsqueda de acuerdos adecuar situaciones de tránsito en un conflicto, hasta establecer un nuevo marco estructural de la familia”. (pág.153)

- En procesos de emancipación
- En el cuidado de mayores
- En relaciones fraternales

Entendiendo al trabajador social como mediador informal, creo que sería conveniente trabajar la mediación especialmente en los procesos de institucionalización.

Los trabajadores sociales se encuentran de forma directa con conflictos familiares sin resolver, donde el área emocional hace que el conflicto no solo no se resuelva, sino que se encuentre en constante escalada.

En puntos de encuentro familiar, por ejemplo, los conflictos emergen, ya que estamos hablando de lugares donde las familias se encuentran obligadas acudir por medio de órdenes judiciales. Estas obligaciones se desarrollan ante la falta de cumplimiento en los regímenes de visitas, violencia entre progenitores, violencia de género... por lo que trabajar los conflictos atendiendo a la voluntariedad, y en términos de igualdad, sería muy beneficioso para estas familias y si conseguimos un incremento en la formación en el campo de la mediación desde el Grado en Trabajo Social, este aumento en conocimiento y manejo de la mediación informal en este y otros ámbitos, pueden hacer de nuestras intervenciones más exitosas.



Los conflictos tras los procesos de separación también son escenario de los trabajadores sociales. Los procesos de separación en muchas ocasiones conllevan emparejamientos por parte de los progenitores, presencia de los hijos de las parejas tanto del padre como de la madre, aparecen en la escena familiar nuevas figuras que ejercen roles de padre o madre, y esto no suele ser aceptado generalmente entre los hijos...

Los conflictos emocionales, económicos... entre los progenitores tras la separación suelen seguir latentes. Desde el ámbito de trabajo social podemos encontrar este contexto tanto como demanda directa a causa de estos conflictos, como de forma indirecta.

En cuanto a la forma indirecta, me refiero a casos de violencia intrafamiliar cuyo origen son los conflictos post separación o post divorcio, casos en los que el menor puede representar conductas violentas u otros casos que son derivados a los trabajadores sociales.

Una vez derivados los casos a los diferentes recursos sociales, como por ejemplo en el caso de desprotección de menores, se analiza desde el IASS donde los trabajadores sociales analizaran el contexto familiar y se realizará un diagnostico donde se encontrarán los conflictos familiares.

En cuanto a los conflictos familiares desarrollaremos un plan de intervención donde la mediación debería ser un recurso más a tener en cuenta desde el campo de trabajo social, como método de resolución de conflictos de forma informal.

Los conflictos surgidos entre familiares a causa del cuidado de los mayores también surgen como problemática en los diagnósticos sociales realizados como trabajador social, pero quizás como demanda específica surjan en menor porcentaje, a pesar de ello debemos aprender a enfocar la técnica de la mediación en esta intervención.

En cuanto a la mediación familiar empresarial, la mediación en el proceso de divorcio, o la mediación por problemas fraternales considero que los trabajadores sociales también disponemos de las capacidades y herramientas para guiar el proceso de mediación.

En estos últimos ámbitos considero que si es necesaria la especialización, y estar concretamente formados en el ámbito de mediación tal y como indica la Ley 5/2012 de mediación en Asuntos civiles y mercantiles, atendiendo estas demandas desde la formación formal.

A pesar de haber considerado la mediación como parte de nuestro proceso de intervención en algunas de las áreas de mediación familiar, también considero que la mediación formal son aspectos beneficiosos pero más complejos y difíciles de conseguir desde la voluntariedad de las partes, ya que quizás trabajar los conflictos familiares con una persona que trabaja tus necesidades y problemas, tal y como realiza el trabajador social, puede facilitar el querer participar en el método de resolución alternativo, siendo este el guía en el proceso.

En relación a este contexto los trabajadores sociales podrán ejercer la mediación formal siempre y cuando estén acreditados, tal y como indica la Ley 5/2012 de mediación en Asuntos civiles y mercantiles.

El reconocimiento de la labor mediadora en familias por parte de un trabajador social, como se comentaba con anterioridad, se encuentra regulado en algunas de las leyes autonómicas, donde el trabajador social ocupa la figura idónea de mediador. Algunos ejemplos de ello son: La Ley 1/2009, de 27 de febrero,

reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía: “La mediación familiar se ha de efectuar por profesionales De titulación universitaria o título de grado en las disciplinas de Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social”

La Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la mediación familiar, en el ámbito de la Comunidad Valenciana dice que “El profesional de la mediación familiar (...) deberá tener formación universitaria en las disciplinas de Derecho, Psicología o Trabajo Social, (...)” como se indica en la guía del Consejo General del Trabajo Social.

Por otro lado el trabajador social podrá ejercer como mediador informal en las intervenciones que proceda, favoreciendo el desarrollo de las capacidades de los miembros de la familia y siendo partícipes en el proceso de resolución de problemáticas familiares. Desde la asignatura “Trabajo social con individuos y familias” se podría ampliar el conocimiento acerca de la técnica de mediación en relación a las diferentes intervenciones que correspondan a este campo de actuación, garantizando una intervención integral y de mayor éxito para nuestros

### **Asignatura Habilidades Sociales y de la Comunicación & Habilidades de la comunicación en Trabajo Social.**

Gran parte de la labor de los trabajadores sociales se basa en la interacción social, debemos ser buenos comunicadores y disponer de ciertas habilidades sociales. En el Grado de Trabajo Social de Unizar, estos aspectos se trabajan en las asignaturas de Habilidades Sociales y de la Comunicación y en Habilidades de la comunicación en Trabajo Social. En la primera asignatura se trabaja la comunicación a través de una perspectiva general, relativa a diferentes contextos y la segunda, se centra en la profesión de Trabajo Social.

Tal y como indica la Guía Docente 2019-2020 de estas asignaturas, algunas de sus competencias son, el uso del lenguaje verbal y no verbal, conocer la importancia del contexto en la comunicación, desarrollar la escucha activa, el estilo de comunicación asertivo, establecer una comunicación empática y una comunicación efectiva y abordar los conflictos mediante el uso de técnicas de comunicación no violenta y el uso de la mediación.

Las competencias expuestas coinciden con las aptitudes que debe tener tanto un mediador como un trabajador social, como se ha ido desarrollando en el trabajo ambos comparten labor en la resolución de conflictos. El perfil del mediador está muy relacionado con las competencias y habilidades que debe desarrollar un trabajador social para el desarrollo de su profesión. Los trabajadores sociales deben de tener unas características innatas que además que a la par se van trabajando y reforzando durante nuestra formación.

Algunas de las competencias que debe desarrollar el mediador son, al igual que los trabajadores sociales, lo que Goleman considera la inteligencia emocional, “es decir la inteligencia de los sentimientos, las emociones y la sensibilidad, como vía creativa encaminada a soluciones positivas en el terreno de las relaciones humanas.” (Citado por González-Capitel, 2001, pág. 97).

Celia González-Capitel (2001) describe las aptitudes del mediador, las cuales coinciden con las propias del trabajador social:

- Abierto
- Imparcial
- Flexible
- Inteligente
- Escucha activa
- Facilitador de la Comunicación
- Paciente
- Honesto
- Enérgico
- Creativo
- Ágil
- Empático
- Sentido del Humor y buen carácter
- Imaginativo

El trabajador social y el mediador coinciden en el trabajo y formación de las competencias comunicativas, además el trabajador social como indica la guía de la asignatura adquiere competencias en materia de métodos alternativos de gestión del conflicto y de mediación.

Desde la Asignatura de Habilidades de la Comunicación en Trabajo Social considero que para poder conocer e implementar la mediación en nuestras intervenciones profesionales, se deben trabajar los siguientes aspectos:

- Estudiar el conflicto, causas del mismo, tipología, fases
- Conocer las técnicas alternativas de gestión del conflicto, negociación, conciliación, arbitraje, y mediación.
- Trabajar técnicas de autocontrol y gestión de las emociones.
- Identificar las similitud de las del Trabajador social y el mediador
- Conocer los diferentes estilos de la Comunicación para identificar los perfiles que forman parte del conflicto.
- Conocer los principios de la mediación y las funciones del mediador.
- Conocer el espacio adecuado para el desarrollo de la mediación.
- Conocer El proceso de la mediación y las etapas que componen el proceso, Sara Horowitz (citado por González-Capitel en Manual de mediación, 2001, pág.58) divide el proceso en Pre- mediación, sesión de mediación y post-mediación.

Para poder desarrollar la mediación formal sería necesario conocer aspectos más concretos de la mediación como el contrato de la mediación, aspectos relacionados con la regulación de la mediación a través de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, sus aspectos formales, trabajar en profundidad las técnicas utilizadas por el mediador etc... pero la mediación tal y como se plantea en el trabajo se está elaborando una aproximación para comprender la mediación dentro del contexto del trabajo social como una herramienta en sus intervenciones.

## Asignatura Trabajo Social con Comunidades

Sinisterra (2010) clasifica los conflictos atendiendo a diferentes criterios, según el marco del conflicto, podemos describir aquellos que surgen de las relaciones familiares, laborales, del entorno educativo y los que surgen en el contexto comunitario, entre otros. (pág.365)

Los conflictos que se generan en la comunidad son fruto tal y como describe Sinisterra (2010) “del desacuerdo de las partes que se enfrentan por algún motivo que se contrapone a sus intereses sociales, económicos, políticos, puntos de vista, discusiones o relativos a comunidad de vecinos, etc.” (pág. 365)

En los últimos años los conflictos en las comunidades causados por la diversidad cultural y lingüística o el racismo fruto de los crecientes flujos migratorios se encuentra en auge, otros conflictos crecientes en el contexto de la comunidad, son “los derivados de la seguridad ciudadana, medio ambiente, participación ciudadana, racismo, ámbito sociocultural, inmigración o servicios sociales” (Sinisterra, 2010, pág.366).

Desde la asignatura de Trabajo Social con Comunidades tal y como indica la guía docente 2019-2020 de Unizar, se capacita al estudiante en el diseño y uso de los diferentes métodos y técnicas para realizar el trabajo social comunitario.

El Trabajo Social Comunitario es un nivel de intervención del Trabajo social, a necesita, desarrollar que es la comunidad, para conocer a qué tipo de agrupación hacemos referencia, siguiendo a Marchioni (2004) la comunidad está formada por 4 elementos:

- Territorio
- Población
- Recursos
- Demandas (necesidades)

Siguiendo al mismo autor debemos destacar a los 3 protagonistas del proceso comunitario, la población, la administración y los recursos técnicos y profesionales, siendo la protagonista del proceso la participación.

Según Lillo y Roselló (2001) El trabajo social comunitario tiene como objeto el bienestar social de la población, donde la participación directa de la misma es un elemento necesario en la resolución de los problemas que afectan a la comunidad, se parte de la comunidad y se utilizan, potencian, o crean recursos en la misma comunidad (pág. 19).

Según Friedlander (Citado en por Lillo y Roselló, 2001 pág. 22-23) los objetivos del Trabajo Social comunitario son:

- Ayudar a los ciudadanos a encontrar los medios necesarios para su bienestar en su entorno social.
- Alentar los esfuerzos cooperadores para perseguir objetivos comunes.
- Construir para los individuos y los grupos canales de mutuo entendimiento para la acción común.

Como desarrolla Sinisterra (2010) desde la gestión alternativa del conflicto en la comunidad “son los propios ciudadanos habitantes de la comunidad, los que van a encargarse de llevar sus controversias a un buen fin”. La población pasa a ser un agente activo en la toma de sus decisiones de aquellos aspectos que le afectan de forma directa (pág.371).

Sinisterra (2010) define algunos de los ámbitos de aplicación de la mediación comunitaria, entre ellos se encuentran, “problemas de vecindad, escuela y familia, animales domésticos, alquileres de vivienda, multiculturalidad, derechos fundamentales, etc.” (pág. 377)

En el trabajo social comunitario la propia comunidad es quien identifica sus necesidades y halla los recursos para satisfacerlas, siendo el profesional quien guía a los ciudadanos en la búsqueda de sus propias soluciones.

Pelegrí (citado por Lillo y Roselló, 2001) identifica tres elementos del trabajo social comunitario, la intervención se realiza en una comunidad, es decir en un territorio delimitado, y es promovida por un servicio general comunitario, como los servicios sociales, el centro de salud... y se realiza para la comunidad.

Dentro del contexto de una intervención comunitaria, la mediación comunitaria puede formar parte del proceso, para poder hablar de Trabajo Social comunitario en sentido estricto, la mediación puede ser una técnica utilizada por el equipo que trabaje con dicha comunidad dentro de un proyecto comunitario.

En el proceso comunitario el trabajador social puede facilitar un espacio para la mediación, fomentando el dialogo y la escucha de las partes en la resolución de problemas, atendiendo así a las propias necesidades de la comunidad.

La mediación comunitaria puede presentarse como un elemento específico o como parte de un proyecto comunitario, donde está se ejerza como herramienta para trabajar una problemática de la comunidad.

Desde el enfoque comunitario, la mediación destinada a la comunidad debería pasar por un proceso de difusión para que la población pueda participar, por medio de una campaña de difusión, de esta forma conseguiremos dar visibilidad a la opción de participar en la mediación de forma voluntaria.

Una vez en el proceso de mediación, serán las partes quienes tomen conciencia de sus problemáticas o necesidades y por medio de la negociación podrán llegar acuerdos, de esta forma se tiene en cuenta la participación que caracteriza al proceso comunitario.

Considero que la integración de la mediación en un proyecto comunitario puede traer muchos beneficios para la comunidad, ya que son ellos quienes crean opciones a las diferentes problemáticas que se puedan presentar, desde una perspectiva de la cultura de la paz y el dialogo. Estos procesos de mediación podrían ser llevados a cabo por los centros de servicios sociales de la comunidad u otros profesionales de trabajo social en colaboración con estos y el centro de salud de la comunidad.

Desde el centro de salud de la comunidad también se pueden desarrollar programas comunitarios en materia de prevención u otras problemáticas de la comunidad que incorporen el proceso de mediación.

La aplicación de la mediación en la comunidad trae consigo una serie de beneficios, entre los que se encuentran tal y como describe Sinisterra (2010):

- La descongestión del sistema judicial.
- Promover procesos que sean más correctos para algunos tipos de conflictos.
- Proporcionar mayor accesibilidad a los ciudadanos a los diferentes servicios, y que sean más eficaces.
- Conseguir una reducción en los costes de resolver el conflicto.

- Conseguir un aumento de la satisfacción del ciudadano en el sistema de justicia.

Al ser la propia comunidad quien toma las decisiones, los acuerdos serán más efectivos ya que en el sistema judicial las disputas se resuelven por medio de castigos o sanciones, sin permitir que se creen las respuestas adecuadas para cada contexto, además de ello la mediación comunitaria tiene un acceso gratuito por lo que de esta forma pueden acceder todos los miembros de la comunidad a un sistema no violento de resolución de disputas.

### **Asignaturas de la rama de sociología: Estructura Social, Sociología general y Procesos sociales**

Desde estas asignaturas comprendemos las diferentes problemáticas sociales sobre las que se centra el trabajo social, adquiriendo una mirada crítica y conocimiento sobre nuestro entorno actual.

Este conjunto de asignaturas tienen entre sus competencias que los futuros trabajadores sociales, conozcan los diferentes aspectos del conflicto social, la influencia de los mecanismos de poder y las desigualdades sociales existentes entre otros.

Desde este conjunto de asignaturas se tiene por objeto crear una actitud crítica sobre la realidad y compleja sociedad actual.

Para poder trabajar la mediación debemos conocer las causas de los diferentes conflictos existentes, así como la tendencia en su resolución. Estas asignaturas del campo de lo social, deben ser una primera aproximación al conflicto, para posteriormente poder estudiar las diferentes técnicas alternativas en la resolución de conflictos, y estudiar cómo se pueden incorporar en nuestras intervenciones atendiendo a los diferentes niveles del Trabajo Social.

Estudiar cómo se desarrollan los conflictos y su comprensión, nos permite comprender los diferentes contextos desde los que surgen, conocer el origen y sus causas, y las consecuencias sociales que conllevan. Tras crear esta amplia perspectiva, podremos desarrollar respuestas creativas para resolver los conflictos tal y como indica la mediación, favoreciendo el dialogo y la no violencia.

Debemos tener en cuenta las desigualdades que se generan por el abuso de poder y como afectan estas posiciones en la resolución de conflictos, ya que las posiciones poderosas de la relación sino se trabajan las técnicas alternativas de resolución de conflictos, siempre saldrán ganando desde el enfoque “vencedor y vencido” tal y como indica Cornelius & Faire (1995).

Estas asignaturas nos aportan la comprensión del escenario sobre el que debemos actuar, Vinyamata (2014) describe las diferencias entre las culturas y las sociedades al abordar los conflictos, “las diferencias entre unos y otros se sitúan en el ámbito primordialmente de lo filosófico, religioso, o de las concepciones y valores sobre el mundo y sobre sí mismos.” (pág. 81) Vinyamata (2014) pone como ejemplo dos sociedades totalmente opuestas para explicar este fenómeno, por un lado Los Sikhs<sup>3</sup> los cuales valoran la violencia de forma positiva, la violencia acaba siendo todo un ritual y por otro lado ejemplifica el caso de los Semai en Malasia, los cuales son uno de los pueblos más pacíficos actualmente en el planeta. Sus tasas de criminalidad son bajísimas, los homicidios son inexistentes, y las peleas constituyen un hecho anecdótico.

---

<sup>3</sup> Religión Sikh en Punjab (Pakistán e India)

## Asignatura Trabajo social en el ámbito de la justicia

La asignatura de Trabajo Social en el ámbito de la Justicia tiene un carácter optativo y gran parte de su contenido se centra en las intervenciones con menores desde el ámbito de reforma y de protección.

Para poder desarrollar las intervenciones desde el ámbito de Reforma, es decir con menores infractores es necesario conocer la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor. Esta ley podemos afirmar que a diferencia del Código Penal (carácter punitivo), es de carácter educativo. Cada caso se analiza de forma individualizada estudiando el contexto social del menor, de forma que una misma infracción no tendrá la misma medida necesariamente.

A la hora de decidir qué medida es la más adecuada para cada menor, el Equipo Técnico de Menores, formado por profesionales de trabajo social, psicólogos, y educadores sociales realiza un Informe Pericial, tras el estudio social del menor en calidad de expertos con el objeto de ayudar al Juez y Fiscal a tomar la decisión más acertada en cuanto a la medida instaurada para cada menor.

La Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor se basa en los siguientes principios:

- Procedimiento sancionador-educativo.
- Garantía de los derechos e interés del menor.
- Flexibilidad en la adopción de medidas.
- Competencia de las CCAA.

Basándose en el interés del menor se impone la medida en función de la infracción cometida, pero a pesar de encontrar medidas de internamiento en CEIMJ, tratamientos ambulatorios, convivencia con otra persona del núcleo familiar o grupo educativo, amonestaciones, prestaciones en beneficio a la comunidad... el artículo 19 de la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor versa sobre medidas extrajudiciales, entre las que se encuentra la conciliación. En la conciliación se reúnen víctima y agresor si están de acuerdo, y por medio de la mediación se lleva a cabo una petición de perdón.

Estos cambios en la legislación en materia de menores infractores se han visto motivados por la crisis del sistema penal de este último siglo, ya que tal y como indica López Ruanova (2010) a partir de los 80 nacen corrientes que defienden un derecho penal mínimo y van surgiendo propuestas orientadas a la mediación en los diferentes conflictos y la reparación del daño ocasionado a la víctima como método alternativo al sistema tradicional de sanciones.

Según López Ruanova (2010): “se debe pasar de un modelo sancionador-educativo para ir avanzando hacia un modelo de justicia de menores educativo-reparativo que potencie el principio de intervención mínima del derecho penal y de desjudicialización de los conflictos”. (págs. 267-268)

López Ruanova (2010) define los beneficios de la justicia restaurativa, entre los que destacan la participación de las partes que forman parte del conflicto, la reparación o compensación a la víctima, la toma de conciencia por parte del menor infractor del daño cometido, el abordaje pacífico del conflicto así como la reducción de la carga de los tribunales.

Desde el ámbito de reforma con menores a pesar del auge que está teniendo la justicia restaurativa, todavía continúan teniendo un gran peso las medidas judiciales. Es importante conocer las necesidades de

cada menor así como las carencias familiares y sociales que quedan plasmadas en cada uno de los diagnósticos sociales. Una vez que se conozcan los conflictos existentes por parte del menor y las diferentes partes del entorno, la mediación es un elemento que debería formar parte de nuestra intervención para poder expresarse en un campo pacífico de iguales y resolver los conflictos del mismo, tanto para resolver los conflictos que se puedan desarrollar entre menores en los Centros de Internamiento por Orden Judicial, como entre menores y profesionales y con los familiares y menores.

## Conclusiones

Siguiendo a Vinyamata (2014) los conflictos son inherentes a los seres humanos, fruto de nuestra socialización y forma de relacionarnos. La concepción que tenemos de los conflictos y los diferentes métodos de resolverlos depende en gran parte de nuestras experiencias vividas, nuestros valores, de lo religioso y de lo filosófico, y como consecuencia encontramos diferencias notables entre diferentes culturas y sociedades a la hora de abordar los conflictos, así como de forma individual dentro de un mismo contexto.

En muchas ocasiones los conflictos se resuelven con más violencia, odio, posiciones no igualitarias, uso de disputas o escenarios no adecuados para la resolución de un conflicto concreto, como es el caso de los tribunales en determinadas ocasiones.

La mediación nace como método de resolución de conflictos pacífico, donde se permite el diálogo de las partes en posición de iguales y donde las partes son quienes resuelven sus problemáticas. La no violencia es concebida en muchas ocasiones como una utopía, pero los trabajadores sociales somos agentes del cambio, y por medio de nuestras actuaciones, intervenciones y formas de resolución de conflictos, debemos proclamar este sistema pacífico de resolución de conflictos y toda la perspectiva que engloba de la cultura de la paz, como una fórmula efectiva y necesaria en nuestra sociedad, con el fin de conseguir una sociedad que cambie su forma de pensar, más justa y que aprenda a vivir en paz.

A lo largo del trabajo se plantea la figura del trabajador social como mediador, y es que los trabajadores sociales estamos inmersos en conflictos en nuestras diferentes intervenciones y actuaciones, por lo que gran parte de nuestra formación está focalizada al abordaje de los mismos. Si analizamos las características y habilidades que ha de tener un mediador se deduce que muchas de estas son las mismas aptitudes que ha de presentar un buen trabajador social, por lo que los trabajadores sociales presentamos un perfil óptimo para el desarrollo de la mediación una vez que nos formemos y ampliemos nuestros conocimientos en materia de mediación tal y como indica la Ley mediación formal regulada en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Los trabajadores sociales solemos ser creativos e imaginativos por lo que podemos ser unos buenos facilitadores y guías en la búsqueda de respuestas creativas en el proceso de mediación para la resolución del conflicto.

Por otro lado en la reflexión realizada acerca de la mediación desde algunas de las asignaturas del grado en Trabajo Social, se detecta como en gran parte de las intervenciones la mediación informal promovida por el trabajador social es una parte más, positiva y necesaria, cuando se encuentren conflictos en el diagnóstico social, con el fin de realizar una intervención integral, para poder promover un escenario pacífico para la resolución del conflicto y en posición igualitaria, ya que en muchas ocasiones debido al rol que desempeña cada individuo en las relaciones sociales, las posiciones de poder influyen la resolución del conflicto.



Para finalizar, cabe destacar que en nuestra formación universitaria como graduados en Trabajo Social, la mediación de forma directa solo se trata si se cursa la asignatura optativa de trabajo social en el ámbito de la mediación. Tras cursar esta asignatura y descubrir la mediación tanto por medio de la realización de este trabajo, como por los conocimientos aportados por la asignatura, considero que trabajo social en el ámbito de la mediación debería ser de carácter obligatorio ya que aporta conocimientos necesarios en nuestras futuras intervenciones, sobre todo en relación con el Trabajo social con familias.

La mediación aporta un bienestar tras la resolución del conflicto que debemos trasladar a nuestros futuros usuarios, así como el cambio de paradigma que presenta la mediación para resolver los conflictos, tal y como indican Cornelius & Freire (1995), donde no existen las figuras de vencedor y perdedor.

## Bibliografía

Consejo General del Trabajo Social. (2015). *Código Deontológico de Trabajo Social*.

Consejo General del Trabajo Social. (s.f.). *Valor añadido del trabajo social en mediación*.

Cornelius, H., & Faure, S. (1995). *Tú ganas, yo gano: cómo resolver conflictos creativamente*. Madrid: Gaia.

Corzón Pereira, F. M. (2010). Breves apuntes sobre los antecedentes históricos de la mediación. En E. Souto Galván, *La mediación: un instrumento de conciliación* (págs. 1-10). Madrid: Dykinson.

Fernández, T., & Ponce de León, L. (2012). *Trabajo Social con Familias*. Madrid: Adiciones Academicas.

González-Capitel, C. (2001). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier.

Hidalgo, F. (2010). *Mediación familiar. Tomo III*. Madrid: Dykinson.

Lillo, N., & Roselló, E. (2001). *Manual para el trabajo social comunitario*. Madrid: Narcea.

López Ruanova, T. (2010). Mediación penal de menores. Delincuencia juvenil. En E. Souto Galván, *La mediación: un instrumento de conciliación* (págs. 255-281). Madrid: Dykinson.

Marchioni, M. (2004). *La acción social en y con la comunidad*. Zaragoza: Certeza.

Sinisterra Restrepo, W. (2010). Mediación comunitaria. En E. Souto Galván, *La mediación: un instrumento de conciliación* (págs. 363-384). Madrid: Dykinson.

Vázquez de Castro, E. (Ed.) (2016). *Prácticas de mediación*. Pamplona: Aranzadi.

Vidueiros Quinteiro, M., & Pereira Pardo, M. (2010). La mediación familiar. En E. Souto Galván, *La mediación: un instrumento de conciliación* (págs. 77-135). Madrid: Dykinson.

Vilas, L. (2017). *Mediación familiar: aspectos básicos*. Albacete: Liberlibro.com A.C.

Vinyamata, E. (2014). *Conflictología*. Barcelona: Planeta.